

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
*CUSTOMER RETENTION***



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

REVA RIAN JANA

B100120155

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION*”

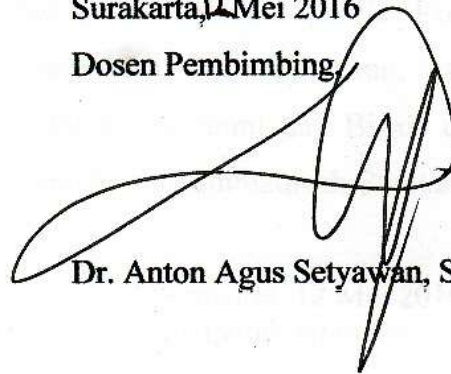
Disusun Oleh :

REVA RIAN JANA
B100120155

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.

Surakarta, 12 Mei 2016

Dosen Pembimbing



Dr. Anton Agus Setyawan, SE.,MSi,

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **REVA RIAN JANA**
NIRM : **B100120155**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY
TERHADAP CUSTOMER RETENTION**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Mei 2016
Yang membuat pernyataan,

(REVA RIAN JANA)

MOTTO

*“Dan Barang siapa yang bertaqwa kepada Allah Swt.niscaya Allah akan
menjadikan kemudahan dalam segala urusannya”
(QS. At-Thalaq:4)*

Rasulullah saw bersabda :
*Obatilah sakit kamu dengan bersedekah,
Peliharalah harta kamu dengan berzakat,
dan hindarilah bala dengan berdoa*

*Ibaratkan puncak gunung itu cita-citamu
Lembahnya adalah doa
Dan usahamu untuk meraih cita-cita*

PERSEMBAHAN

Bismillah, kupersembahkan karya kecil ini untuk :

- Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya yang dicurahkan peneliti sehingga tulisan ini dapat bermanfaat.
- Kepada Bapak Sarjono S.Pd, M.Pd. dan Ibu Dra. Murtini yang telah memberikan cinta dan kasih sayang yang tulus untuk anakmu ini, terimakasih selalu memberikan semangat dan doa untukku.
- Kakakku Silvi Rian Murti, SE dan Adikku Alvinda Rian Jannatin yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk tetap melangkah tanpa putus asa.
- Seluruh keluargaku yang selalu memberikan semangat dan doa.
- Teman-teman seangkatan fakultas ekonomi dan bisnis UMS tahun 2012 yang selalu menemani dikala duka maupun suka.
- Untuk kampus tercintaku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala anugerah, hikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER RETENTION***” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengalaman yang penulis miliki, namun penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca dalam memperluas wawasan dan pengetahuan yang ada. Penulisan skripsi ini juga melengkapi syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Triyono, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Anton Agus Setyawan, SE., MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta dan sebagai dosen pembimbing yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

3. Para Dosen dan Staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
4. Karyawan dan Staff Tata Usaha di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas pelayanan, kemudahan administrasi, dan informasi yang telah diberikan kepada penulis.
5. Terimakasih buat kedua orang tua, bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan materil, motivasi, doa dan semangat demi masa depan anaknya agar menjadi orang yang bernilai bagi keluarga, teman dan saudara.
6. Terima kasih pada teman-teman seperjuangan UMS.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya sebagai balasan atas bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara semua. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik disengaja maupun tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, 12 Mei 2016



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAKSI	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Sistematika Penulisan Skripsi	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. <i>Customer Retention</i>	6
2. <i>Service Quality</i>	8
3. <i>Food Quality</i>	10
B. Kerangka Pemikiran	12
C. Tinjauan Penelitian Terdahulu	12
D. Hipotesis	13

BAB III	METODE PENELITIAN	15
	A. Jenis Penelitian	15
	B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	15
	C. Data dan Sumber Data	16
	D. Metode Pengumpulan Data	16
	E. Desain Pengambilan Sampel	17
	F. Metode Analisis Data	18
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
	A. Gambaran Umum Kentucky Fried Chicken.....	24
	1. Sejarah dan Perkembangan Kentucky Fried Chicken	24
	2. Visi dan Misi KFC	25
	3. Strategi Perusahaan, Nilai-Nilai Perusahaan.....	26
	B. Deskripsi Responden	27
	C. Hasil Analisa	30
	D. Pembahasan	42
BAB V	PENUTUP.....	48
	A. Kesimpulan	48
	B. Keterbatasan	49
	C. Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	51
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	12
----------	--------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2. Deskripsi Responden menurut Usia	28
Tabel 4.3. Deskripsi Responden berdasarkan pekerjaan	29
Tabel 4.4. Deskripsi Responden berdasarkan penghasilan	29
Tabel 4.5. Hasil uji validitas.....	31
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinearitas	34
Tabel 4.9. Uji Heteroskedastisitas	35
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	35
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji t	37
Tabel 4.12 Ringkasan Hasil Uji F	41
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Uji Determinasi	42

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *service quality* meliputi (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan *food quality* terhadap *customer retention* di KFC Solo Square.

Penelitian ini menggunakan desain suvery dan merupakan penelitian *confirmatory*. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh konsumen KFC Solo Square. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode *sampling* yang digunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* yaitu desain pengambilan sampel dimana elemen dalam populasi tidak mempunyai kesempatan yang diketahui untuk dipilih menjadi sampel. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service quality* berpengaruh positif pada *customer retention*. Semakin tinggi *service quality* yang ditawarkan KFC Solo Square semakin tinggi pula *customer retention*. Hal ini berarti dengan meningkatnya *service quality* seperti kebersihan dan kerapian karyawan, produk-produk yang standar dan dapat diandalkan, melayani dengan cepat dan tepat sesuai pesanan, mampu membangkitkan kepercayaan konsumen dalam membeli produknya dan mengakibatkan meningkatnya *customer retention*. *Food quality* berpengaruh positif pada *customer retention*. Artinya, semakin tinggi *food quality* yang disajikan maka semakin tinggi pula *customer retention*. Hal ini berarti menu makanan yang lebih lezat, memperhatikan gizi makanan yang ditawarkan, makanan yang disediakan lebih fresh, menciptakan aroma makanan yang mampu menggugah selera konsumen, kemudian penyajian makanan dibuat lebih menarik.

Kata Kunci : *service quality, food quality* dan *customer retention*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze service quality like “tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy” and food quality to customer retention in KFC Solo Square.

The design of this study is survey and a confirmatory study. The population in this study are all consumers KFC Solo Square. The research sample of 100 respondents. The sampling method used non probability sampling with purposive sampling approach that the sampling design in which elements in the population do not have opportunities to be selected into the sample are known. Methods of data analysis used in this study is multiple linear regression analysis, t-test, F-test and coefficient of determination.

The results showed that service quality has positive effect on customer retention. The higher service quality offered KFC Solo Square increasing effect customer retention. This means that with increased service quality such as cleanliness and neatness of the employees, the products are standardized and reliable, served quickly and precisely to order, able to evoke consumer confidence in purchasing products and result in increased customer retention. Food quality positive effect on customer retention. That is, the higher the quality of food served increasing higher customer retention. This means that the food was more delicious menu, pay attention to nutrition food offered, more fresh food provided, creating the smell of food that is able to arouse consumer tastes, then the presentation of the food is made more attractive.

Keywords: service quality, food quality and customer retention.